

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu dari bidang pembangunan yang maju dengan pesat di Indonesia adalah pariwisata. Selain itu, di dalam pembangunan Indonesia terdapat peran penting dari sektor pariwisata dan migas hingga menjadi penghasil terbesar devisa negara. Sebagai sumber devisa, pariwisata memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan dan dimanfaatkan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan bahwa Industri pariwisata Indonesia kini mulai berkembang pesat. Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar dan dapat berkembang menjadi destinasi wisata kelas dunia. Indonesia memiliki pemandangan alam, kekayaan budaya yang beragam dan jumlah penduduk yang besar, karakter dan karakternya memberikan lingkungan yang nyaman bagi wisatawan yang berkunjung. (Kementerian Pariwisata, 2015). Berdasarkan pemaparan dari Suwanto (2004) pariwisata merupakan individu ataupun lebih yang berubah melalui tempat tempat yang ditinggali dikarenakan alasan tertentu serta tidak diperuntukkan mendapatkan upah. Sejalan pada pemaparan tersebut Yoeti (2008) memberikan penjelasan bahwa pariwisata adalah kegiatan seseorang yang dilaksanakan dengan kesadaran agar memperoleh layanan dengan silih berganti serta memperoleh suatu rasa puas. Di samping hal tersebut, negara Indonesia mempunyai wilayah yang luas dan memiliki sumber daya pada alamnya dengan beragam. Kemudian, Indonesia juga memiliki kekayaan

budaya dan seni daerah, peninggalan sejarah dan adat istiadat, yang berpotensi untuk pengembangan dan peningkatan industri pariwisatanya.

Jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia dan berpotensi menjadi wisata dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang memiliki daya tarik besar yang ada pada kawasan Jakarta antara lain wisata pantai, wisata sejarah dan berbagai macam wisata buatan lainnya. Terdapat banyak karakteristik yang menjadi kekhasan dari Jakarta dan sudah dikenali para warga negara Indonesia sebagai ibu kota Indonesia, salah satunya adalah keberadaan atraksi wisata museum yang terletak di Kawasan Kota Tua Jakarta, yaitu Museum Bank Indonesia. Museum Bank Indonesia menempati gedung bekas *De Javasche Bank* yang terletak di Bank Indonesia Kota, gedung tersebut mempunyai nilai sejarah yang tinggi. Gedung tersebut kemudian menjadi ketetapan pemerintahan untuk dijadikan bangunan cagar budaya yang disesuaikan terhadap SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.475 tahun 1993.

Akan tetapi, kehadiran dari virus COVID-19 membawa perubahan terhadap segalanya. Semenjak diinstruksikan untuk jaga jarak secara sosial serta digaungkan untuk melakukan aktivitas pada rumah masing-masing industri pariwisata terkena dampaknya, kemudian semakin melemah. Kelemahan ini telah dirasa sebelum saat pemerintah Indonesia mengeluarkan pengumuman terdapat pasien yang positif covid-19 waktu Maret tahun 2020. Dilansir dari travel.kompas.com (2020) sebagai upaya mencegah penyebaran virus corona (COVID-19) sebanyak tiga puluh tiga museum di Indonesia ditutup untuk sementara waktu. Demi membatasi

kunjungan masyarakat, penutupan sementara dilakukan dalam rangka kesiapan untuk menghadapi ancaman penyebaran COVID-19 yang mengintai dan berpotensi pada Kedaruratan Kesehatan Masyarakat (KKM) di ruang publik.

Berikut adalah daftar museum yang termasuk dalam penutupan sementara pada bulan Februari 2021, yaitu Museum yang berada di bawah otoritas Direktorat Jenderal Kebudayaan Kemendikbud yaitu:

TABEL 1
DAFTAR MUSEUM YANG TERMASUK DALAM PENUTUPAN
SEMENTARA PER FEBRUARI 2021

No	Nama Museum	No	Nama Museum
1	Museum Kepresidenan Balai Kirti	18	Museum Joang '45
2	Museum Sumpah Pemuda	19	Museum Mandiri
3	Museum Kebangkitan Nasional	20	Museum Maritim Indonesia
4	Museum Nasional	21	Museum MACAN
5	Museum Basuki Abdullah	22	Museum Bank Indonesia
6	Museum Perumusan Naskah Proklamasi	23	Museum Keris
7	Museum Benteng Vredeburg	24	Museum Radya Pustaka
8	Galeri Nasional	25	Museum Batik Danarhadi
9	Balai Konservasi Borobudur	26	Museum Musik
10	Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran	27	Museum Sangiran
11	Museum Bahari	28	Museum Karst
12	Museum Seni Rupa dan Keramik	29	Museum Dayu
13	Museum Sejarah Jakarta	30	Museum KA Ambarawa
14	Museum Prasasti	31	Museum Sudirman
15	Museum MH Thamrin	32	Museum Wayang Sedang Mas
16	Museum Tekstil	33	Museum BPK RI
17	Museum Wayang		

Sumber: Kompas.com (2020)

Menurut *The International Council of Museums dan The Museum Association of UK* dalam Wulandari (2014), Museum adalah lembaga atau institusi permanen yang mengoleksi, mendokumentasikan, melestarikan, memamerkan dan menafsirkan bukti material serta informasi mengenai manusia dan lingkungannya yang terbuka untuk publik. Adapun pengertian selanjutnya jika museum sebagai suatu tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan serta pemanfaatan berbagai benda pembuktian yang berasal dari hasil kebudayaan peradaban dan alam lingkup sekitarnya yang berguna sebagai penunjang usaha untuk melindungi maupun melestarikan kekayaan kebudayaan yang ada di Indonesia demi kepentingan keturunan di masa mendatang, hal ini sebagaimana turut dijelaskan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.19 (1995:3). Berbagai pernyataan tersebut didukung oleh definisi museum oleh Direktorat Museum pada tahun 2008 yaitu museum merupakan suatu tempat yang memiliki sifat tetap, tidak diperuntukkan sebagai pencarian untung, memberikan layanan bagi warga serta perkembangan, terbuka bagi umum dengan perolehan, perawatan, perhubungan serta pameran yang ditujukan bagi studi pendidikan maupun sebagai hiburan, benda yang membuktikan peradaban beserta lingkungan yang pernah ada.

Ditutupnya sejumlah museum tersebut menghambat masyarakat untuk berkunjung, belajar, dan berlibur ke museum, hal tersebut membuat sejumlah museum melakukan inovasi yaitu *virtual tour* museum, sehingga masyarakat dapat mengakses pengetahuan dan berkunjung ke museum secara daring, hal ini tentu dapat membantu misi pemerintah untuk memutus

rantai penyebaran COVID-19. Selain itu tugas museum sebagai lembaga yang terbuka untuk publik juga dapat terlaksana. Pada saat ini *virtual tour* sebagai suatu aktivitas alternatif yang dapat dilaksanakan supaya pariwisata dapat dipertahankan sehingga kebutuhan wisatawan dapat terpenuhi walaupun tidak dapat mengunjungi suatu destinasi atau atraksi wisata secara langsung. Dilansir dari travel.tempo.co (2020) *virtual tour* telah dibuktikan meraih kesuksesan untuk mengambil daya tarik serta memberi percontohan pada promosi pariwisata semasa adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) sekarang.

Menurut Handjojo (2013) *virtual tour* adalah simulasi melalui sebuah lingkup yang secara real menampilkan dengan cara *online* umumnya meliputi sekumpulan foto dari pemandangan, sekumpulan gambar yang dihubungkan dengan *hyperlink* ataupun berbentuk video maupun virtual model melalui tempat yang sesungguhnya dan bisa mempergunakan berbagai unsur multimedia yang lain misalnya terdapat narasi, efek, tulisan maupun musik untuk memperindahkannya. Kemudian Osman et al (2009) mengemukakan bahwa *virtual tour* adalah sebagai suatu teknologi yang dapat memberi penempatan bagi pengguna pada gambar bergerak ataupun memberi kemungkinan bagi pengguna dalam peningkatan kesadaran terhadap situasi, daya penglihatan, daya tangkap serta menganalisis data secara virtual dengan signifikansi. Dilansir dari traveling.bisnis.com (2020) di dalam *virtual tour*, perjalanan para pemandu wisata (*tour guide*) disiarkan secara *live* melalui *video conference*. Pemandu wisata tersebut akan memperkenalkan diri terlebih dahulu kemudian berkeliling di sekitar

museum. Sambil berwisata virtual, para pemandu wisata akan memberikan penjelasan mengenai keunikan dan sejarah museum, isi, dan benda peninggalan yang terdapat dalam museum tersebut. Tujuannya untuk memberikan edukasi kepada peserta *virtual tour* dan menyampaikan informasi sesuai isi museum tersebut.

Museum Bank Indonesia merupakan salah satu museum yang menyediakan layanan *virtual tour* di DKI Jakarta. Adapun tujuan didirikannya Museum Bank Indonesia adalah sebagai berikut, yang pertama yaitu sebagai sarana komunikasi kebijakan Bank Indonesia kepada masyarakat, selanjutnya yaitu tempat pengumpulan, penyimpanan serta perawatan barang-barang numismatik atau dokumen yang bernilai sejarah Bank Indonesia serta yang terakhir adalah menjadi fasilitas berekreasi literasi dengan bersifat hiburan. Kemudian Museum Bank Indonesia memiliki visi yaitu sebagai wahana sumber informasi mengenai sejarah dari Bank Sentral Indonesia, yang dipercaya bersifat informatif, modern serta menarik yang dilakukan oleh manajemen profesional. Untuk mewujudkan visi tersebut tentunya harus didukung oleh misi-misi yang sejalan dengan visi tersebut, adapun misi-misi dari Museum Bank Indonesia yaitu penyediaan sarana untuk mengedukasi rakyat dengan cara menarik disertai pemanfaatan terhadap teknologi secara tepat tentang fungsi maupun peranan dari Bank Indonesia sejak dahulu sampai sekarang, sejarah dari perbankan, gedung cagar budaya kepemilikan dari Bank Indonesia serta barang-barang koleksi yang berkaitan pada sejarah di antaranya pelestarian,

sistem pembayaran, dan kebijakan bank sentral di bidang moneter (Museum Bank Indonesia, 2021).

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, berikut rincian jumlah peserta *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia dalam empat bulan terakhir:

TABEL 2
JUMLAH PESERTA VIRTUAL TOUR MUSEUM BANK
INDONESIA PERIODE NOVEMBER 2020 – FEBRUARI 2021

No	Bulan dan Tahun	Peserta
1	November 2020	954 orang
2	Desember 2020	1.535 orang
3	Januari 2021	394 orang
4	Februari 2021	1.731 orang
Jumlah Peserta		4.614 orang

Sumber: Museum Bank Indonesia (2021)

Dijelaskan secara rinci mengenai jumlah peserta *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia seperti pada tabel 1 di atas bahwa selama 4 bulan *virtual tour* di Museum Bank Indonesia berjalan, peserta terbanyak ada pada bulan Februari 2021 sejumlah 1731 peserta. *Virtual tour* yang diselenggarakan oleh Museum Bank Indonesia bersifat terbuka, artinya bisa diikuti dari semua kalangan masyarakat, dimulai dari pelajar hingga orang dewasa, individu ataupun rombongan. Masyarakat dapat langsung mendaftar melalui narahubung dari Museum Bank Indonesia, dalam hal ini dapat melalui *WhatsApp* di 081291573940 atau melalui surel di museum@bi.go.id. Berikut ini merupakan syarat dan ketentuan untuk mengikuti pemanduan daring Museum Bank Indonesia:

TABEL 3
SYARAT DAN KETENTUAN MENGIKUTI *VIRTUAL TOUR*
MUSEUM BANK INDONESIA

No	Syarat dan Ketentuan
1	Gratis dan terbuka untuk umum.
2	Dilakukan melalui aplikasi <i>meeting online</i> .
3	Pendaftaran individu dibatasi 15 orang per sesi.
4	Pendaftaran rombongan min. 25 orang dan maksimal 75 orang per sesi.
5	Jadwal sesi setiap hari Selasa sampai dengan Kamis (Pukul 09.00 dan 13.30 WIB).
6	Durasi pemanduan daring sekitar 60-90 menit.

Sumber: Museum Bank Indonesia (2021)

Sumber daya manusia yang diperlukan pada perindustrian pariwisata di antaranya penerjemah, pemandu wisata, kurir serta pendamping dalam perjalanan (Rachman et al, 2013). Salah satu komponen penting di dalam *virtual tour* yakni pemandu wisata yang mempunyai peranan penting untuk memberi berbagai informasi yang dibutuhkan oleh para pengunjung wisata (McDonnell, 2001). Pentingnya peranan dari seorang pemandu wisata pada perindustrian pariwisata yang seringkali dikatakan bahwa pemandu wisata mengambil tindakan menjadi duta bangsa (Simpala, 2010). Wisatawan seringkali melihat pemandu wisata sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat karena pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh mereka. (Cole, 2008).

Untuk meningkatkan pelayanan, perlu adanya pemandu wisata pada saat *virtual tour* Museum Bank Indonesia. Hal ini dikarenakan jika wisatawan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata, wisatawan tersebut dapat berkunjung kembali. Oleh karena itu, diperlukan

penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan pemandu wisata pada *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia.

Pemandu wisata di Museum Bank Indonesia berjumlah sepuluh orang dengan rincian satu orang ketua dan sembilan orang anggota. Seluruh pemandu di Museum Bank Indonesia melayani dua bahasa pemanduan, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Semua pemandu wisata yang ada di Museum Bank Indonesia telah menjadi anggota dan mendapat lisensi Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI).

Menurut Otto (dalam Min, 2015) sebagai suatu industri, industri pariwisata dianggap sebagai industri jasa yang khas dan keterlibatan komponen jasanya relatif tinggi. Melayani dan memuaskan pelanggan adalah tujuan fundamental bisnis pariwisata. Kualitas pelayanan dengan sebaik-baiknya merupakan mutu layanan yang memberi pemenuhan terhadap kebutuhan serta rasa puas dari para pelanggan. Berdasarkan pemaparan dari Heung (2008) pada pengukuran kualitas pelayanan adanya 3 dimensi utama diantaranya yakni *core service delivery*, *customer orientation*, dan *communication effectiveness*. Pemanduan secara langsung dengan pemanduan pada *virtual tour museum* tentu memiliki perbedaan khususnya dalam penyampaian materi pemanduan. Kemudian menurut Dietz et al (2004) terdapat tiga dimensi yang dapat dijadikan acuan untuk menilai sebuah *virtual tour museum*, yaitu *content*, *context*, dan *richly open*. Teori Heung (2008) yang membahas kualitas pelayanan pemandu wisata akan digunakan dalam penelitian ini dan didukung oleh teori Dietz et al (2004) yang membahas *virtual tour museum*. Kualitas pelayanan berperan

sangat penting dalam *virtual tour museum* untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi suatu alasan penulis dalam mengambil topik penelitian ini karena belum adanya penelitian terdahulu yang membahas kualitas pelayanan pemandu wisata *virtual tour*.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dinilai sangatlah penting diketahui dan dilakukan oleh semua pemandu wisata dalam upaya mencapai tujuan-tujuan penting dalam sebuah pemanduan, seperti informasi/pesan/pengetahuan yang tersampaikan dengan baik kepada pengunjung, memberikan pengalaman yang berkesan, hingga menarik pengunjung untuk berkunjung kembali ke tempat atau situs tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dengan bentuk penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diperoleh pada penelitian ini ialah “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia”.

Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana dimensi *core service delivery* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?

2. Bagaimana dimensi *customer orientation* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?
3. Bagaimana dimensi *communication effectiveness* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?
4. Bagaimana dimensi *content* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?
5. Bagaimana dimensi *context* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?
6. Bagaimana dimensi *richly open* yang diberikan oleh pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia?

C. **Tujuan Penelitian**

Terdapat dua tujuan dari penelitian ini, yaitu tujuan formal dan tujuan operasional.

1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan agar memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV pada Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Secara tujuan operasional, penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pemandu wisata di *Virtual Tour* Museum Bank Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan dalam bidang perjalanan wisata, khususnya kualitas pelayanan pemandu wisata.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi lokus penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Museum Bank Indonesia serta pemandu, dalam rangka mempertahankan maupun meningkatkan kemampuan pemandu wisata di Museum Bank Indonesia.

b. Manfaat bagi penulis

Dengan dilakukan penelitian ini, memiliki harapan penulis bisa mengembangkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pemandu wisata secara profesional dan juga dapat mengasah kemampuan penulis dalam menganalisis data hasil temuan sehingga data tersebut dapat diolah sebaik mungkin dan dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.